

VISITE LA MIA

Los consumidores pueden tener acceso a esta agencia y a los materiales para consumidores de varias maneras:

- Descárguelos de nuestro sitio web, www.insurance.maryland.gov, en la Página de Publicaciones para Consumidores
- Llame o escribanos para que le enviemos copias por correo

PRESENTACIÓN DE UNA ACCIÓN CIVIL PARA UNA PRIMER DEMANDA DEL SEGURO DE PROPIEDAD Y DAÑOS O UNA RECLAMACIÓN DE DISCAPACIDAD INDIVIDUAL

Un consumidor de Maryland que tenga una póliza de seguro de propiedad y daños (el seguro de propiedad y daños incluye las pólizas de automóviles, propietarios de viviendas, fuego y/o viviendas, transporte marítimo interno, responsabilidad comercial) o una póliza de discapacidad individual (una póliza que proporciona los ingresos, rentas o ganancias perdidos en caso de que una enfermedad, accidente o lesión resulte en una discapacidad que afecte la habilidad del asegurado para trabajar o de otro modo generar ingresos, rentas o ganancias que el seguro tiene la intención de sustituir) que haya sido emitida, vendida o entregada en Maryland y que considere que su asegurador de propiedad y daños o su asegurador de discapacidad individual no actuaron de buena fe al tomar una decisión con respecto a su demanda de seguro primario, puede reclamar daños especiales contra el asegurador mediante la presentación de una demanda civil además de, o en lugar de, presentar una demanda administrativa de consumidores con la Administración de Seguros de Maryland (MIA, en inglés).

El artículo del seguro define buena fe como hacer un juicio basado en la honestidad y diligencia, apoyado por evidencia que el asegurador conocía o debería haber conocido al momento en que el asegurador tomó la decisión en la demanda. Si el

consumidor de Maryland presenta una acción civil y se encuentra que el asegurador no actuó de buena fe, el asegurado puede tener derecho a una indemnización con daños. Tales daños pueden incluir, además de los daños al contrato, los gastos por el litigio, incluyendo los honorarios de abogados razonables que no excedan una tercera parte de los daños reales pagables al asegurado, y los intereses a la tarifa posterior al juicio.

En una publicación de MIA independiente se explica cuándo el consumidor puede solicitar estos daños especiales, cuando se debe presentar una demanda en MIA y cómo presentarla: “Guía para que consumidores presenten una Demanda Civil 27-1001”.

Las personas con discapacidades pueden solicitar este documento en un formato alternativo. Las solicitudes se deben entregar por escrito al Director de Relaciones Públicas en la dirección listada abajo.

Cualquier reproducción de este material deberá ser hecho conforme a las Políticas de MIA para la Reproducción de Publicaciones, disponible en la página de Publicaciones para el Consumidor en nuestra página web.



200 St. Paul Place, Suite 2700
Baltimore, MD 21202
410-468-2000
800-492-6116
800-735-2258 TTY

www.insurance.maryland.gov

Lawrence J. Hogan, Jr.
Gobernador

Boyd K. Rutherford
Vice-gobernador



EDUCANDO Y PROTEGIENDO CONSUMIDORES



QUIENES SOMOS

La Administración de Seguros de Maryland (MIA) es la agencia estatal que regula los negocios de seguros en el Estado de Maryland. Si usted tiene una pregunta sobre los seguros o si tiene algún problema, contacte a MIA.

CÓMO AYUDAMOS A LOS CONSUMIDORES

MIA proporciona asistencia a los consumidores, negocios, proveedores de cuidado de la salud (incluyendo doctores y hospitales) y productores (agentes o corredores) en todas las áreas de seguros incluyendo de vida, salud, discapacidad, automóvil, propietario de vivienda y patrimonial.

MIA elabora guías para consumidores, comparación de tarifas y las preguntas más frecuentes relacionadas con varios tipos de seguros. La siguiente es una lista de ejemplos de publicaciones disponibles:

- *Guía del consumidor para seguro de vivienda*
- *Guía del consumidor para seguro de automóvil*
- *Primas de salud para pequeños empresarios*
- *Guía de preparación del seguro para desastres naturales*

INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

MIA puede informarle sobre sus derechos y puede investigar las alegatos escritos de que su compañía de seguros, productor de seguro (agente o corredor) u otra entidad (involucrada en el negocio de los seguros) haya violado la ley estatal. Las violaciones pueden incluir:

- Negar la autorización de servicios medicamente necesarios
- Negar o retrasar de forma indebida los pagos en su totalidad o de porciones de la reclamación
- Terminar de forma indebida su póliza de seguro
- Aumentar su prima de seguro sin la debida notificación o que excede lo permitido por ley

- Hacer declaraciones falsas a usted en conexión con la venta de seguros o el procesamiento de las reclamaciones de seguro
- Sobrefacturar servicios, incluyendo los gastos de financiación de las primas.

ESTO ES LO QUE PODEMOS HACER

- Proporcionar información sobre los diferentes tipos de cobertura de seguros
- Sugerir acciones o procedimientos que puede realizar y que posiblemente le ayuden a resolver su problema de seguro
- Enviar una copia de su denuncia a la compañía de seguros, si es apropiado
- Obtener, en su nombre, información o explicaciones de la compañía de seguros o sus representantes. Esto puede involucrar contacto verbal o por escrito con dichas compañías o personas
- Investigar la(s) acción(es) de una compañía para determinar su cumplimiento con las leyes y reglamentos estatales y políticas de contratos
- Realizar acciones correctivas en contra de una compañía si es que violó una ley, reglamento o política estatal que MIA hace cumplir.

ESTO ES LO QUE NO PODEMOS HACER

- Servir como su representante legal personal, ofrecer consejos legales o representarlo en corte
- Intervenir en una demanda pendiente
- Tomar decisiones médicas en cuanto a la extensión de la discapacidad del individuo en una reclamación de seguro por discapacidad
- Tomar una decisión en disputas entre usted y su compañía de seguro para determinar:
 1. Quién es negligente o culpable
 2. Los hechos que rodean la reclamación (es decir, quién puede estar diciendo la verdad en la materia, cuando las versiones de la misma difieren)
 3. El valor de una demanda o la cantidad de dinero que se le debe a usted

4. Cualquier otro desacuerdo objetivo entre usted y la otra parte, a menos que la disputa involucre una violación a la ley
- Atender quejas o indagaciones involucrando contratos de seguros que no están regulados por el Estado de Maryland. Esto incluye lo siguiente:
 - Planes auto-financiados o auto-asegurados
 - Asistencia Medical (Medicaid)
 - Medicare y los HMO de Medicare
 - Programas de beneficios de salud para empleados federales
 - Plan de salud familiar de servicios uniformados
 - Compensación laboral
 - Contratos emitidos y entregados al titular de la póliza en otro estado
 - Pedir a la Administración de Vehículos Motorizados que aplacen una multa que está en espera de la investigación de su queja

PARA PRESENTAR UNA QUEJA

Si le interesa presentar una queja, encontrará instrucciones completas y formularios en nuestro sitio Web en Información para el consumidor. O, nos puede contactar en la dirección y número telefónico que están al reverso de este folleto.

PROGRAMA DE RESPUESTA RÁPIDA

El Programa de Respuesta Rápida de la MIA está diseñado para ayudar a ciertos consumidores a resolver sus reclamaciones de propiedad y daños (p.ej. reclamaciones de autos y hogar, incluyendo aquellas hechas bajo políticas de líneas comerciales) rápido y sin tener que presentar una queja formal por escrito. Para mayor información sobre este programa, por favor contáctenos al 410-468-2340 o al 800-492-6116 ext. 2340. La participación en el Programa de Respuesta Rápida es voluntaria y no afecta sus derechos de presentar una queja formal.